

---

## ОГЛАВЛЕНИЕ

---

Предисловие . . . . .	11
Предисловие ко второму изданию . . . . .	13
Введение. . . . .	14
Краткая история изучения психологами проблемы общения . . . . .	14

### Раздел I. Психология общения

<b>Глава 1. Характеристика общения . . . . .</b>	<b>18</b>
1.1. Понятие «общение» . . . . .	18
1.2. С кем мы общаемся, или В каком случае следует говорить об общении? . . . . .	25
1.3. Потребность в общении. . . . .	30
1.4. Общение как ценность. . . . .	35
1.5. Функции и цели общения. . . . .	36
1.6. Виды общения . . . . .	37
1.7. Способы общения. Интернет-общение . . . . .	45
1.8. Выбор партнера по общению. . . . .	47
<b>Глава 2. Средства общения . . . . .</b>	<b>50</b>
2.1. Речь, или Вербальные средства общения . . . . .	50
2.2. Невербальные средства общения. . . . .	53
<b>Глава 3. Факторы, обуславливающие эффективность общения . . . . .</b>	<b>66</b>
3.1. Внешние факторы общения. . . . .	67
3.2. Умение слушать, что говорят другие. . . . .	71
3.3. Манеры (стили) общения. . . . .	76

<b>Глава 4. Свойства личности, влияющие на эффективность общения . . . . .</b>	<b>78</b>
4.1. Экстравертированность — интровертированность . . . . .	79
4.2. Эмпатийность . . . . .	82
4.3. Властность . . . . .	83
4.4. Конфликтность и агрессивность . . . . .	85
4.5. Толерантность . . . . .	87
4.6. Застенчивость . . . . .	92
4.7. Робость (социальная трусость) . . . . .	97
4.8. Ригидность — мобильность . . . . .	98
4.9. Способность прогнозировать развитие ситуации общения . . . . .	99
4.10. Контактность . . . . .	100
4.11. Психологический портрет субъекта затрудненного общения . . . . .	101
<b>Глава 5. Формы воздействия (влияния) на партнеров по общению . . . . .</b>	<b>103</b>
5.1. Неимперативные прямые формы воздействия . . . . .	104
5.2. Внешнее внушение . . . . .	116
5.3. Императивные прямые формы воздействий . . . . .	119
5.4. Дисциплинарные меры воздействия . . . . .	122
5.5. Угрозы (запугивание) . . . . .	122
5.6. Самовосхваление и самоназидательность . . . . .	123
5.7. Критика . . . . .	124
5.8. Слухи и сплетни . . . . .	125
5.9. Способы защиты от воздействий . . . . .	128
<b>Глава 6. Манипуляция . . . . .</b>	<b>131</b>
6.1. Характеристика манипулятивного общения . . . . .	131
6.2. Демонстрация слабости, беспомощности . . . . .	135
6.3. Заискивание, лесть, подхалимаж . . . . .	135
6.4. Обман, ложь, вранье . . . . .	136
6.5. Распознавание лжи . . . . .	146
6.6. Манипулятивный (макиавеллический) тип личности . . . . .	147
<b>Глава 7. Личностные факторы, обуславливающие эффективность воздействий . . . . .</b>	<b>153</b>
7.1. Коммуникативная культура . . . . .	153
7.2. Авторитет источника информации . . . . .	155

7.3. Конформность реципиента . . . . .	160
7.4. Внушаемость и негативизм реципиента . . . . .	165
7.5. Доверие — недоверие к источнику информации . . . . .	167
<b>Глава 8. Коммуникативные эмоциональные состояния . . . . .</b>	<b>169</b>
8.1. Веселье . . . . .	169
8.2. Смятение . . . . .	169
8.3. Смушение . . . . .	170
8.4. Стыд . . . . .	174
8.5. Вина . . . . .	180
8.6. Обида . . . . .	187
8.7. Гнев . . . . .	187
8.8. Страх . . . . .	190
8.9. Эмоции, связанные с утратой значимого объекта общения . . . . .	191
<b>Глава 9. Возрастные особенности общения . . . . .</b>	<b>194</b>
9.1. Особенности общения в разные возрастные периоды развития . . . . .	194
9.2. Возрастные особенности коммуникативных свойств личности . . . . .	202
<b>Глава 10. Особенности общения, связанные с полом . . . . .</b>	<b>205</b>
10.1. Значимость общения для мужчин и женщин . . . . .	205
10.2. Половые особенности социальной перцепции . . . . .	206
10.3. Половые особенности выбора партнера по общению детьми . . . . .	207
10.4. Круг общения у женщин и мужчин . . . . .	208
10.5. Теснота общения и пол . . . . .	209
10.6. Половые различия в использовании вербальных средств общения . . . . .	211
10.7. Половые различия в использовании невербальных средств общения . . . . .	214
10.8. Мужской и женский стили общения . . . . .	216
10.9. Особенности общения через Интернет . . . . .	218
 <b>Раздел II. Межличностные отношения и взаимопонимание</b>	
<b>Глава 11. Потребность людей во взаимоотношениях . . . . .</b>	<b>220</b>
11.1. Межличностные отношения и их классификация . . . . .	220

11.2. Аффилиация . . . . .	222
11.3. Остракизм . . . . .	227
11.4. Одиночество . . . . .	227
<b>Глава 12. Установление взаимопонимания между общающимися. . . . .</b>	<b>235</b>
12.1. Сущность взаимопонимания и этапы его установления . . . . .	235
12.2. Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем. . . . .	236
12.3. Самопрезентация . . . . .	245
12.4. Изучение и понимание партнера по общению . . . . .	252
12.5. Обеспечение понимания себя другим . . . . .	253
12.6. Сближение позиций и поддержание взаимопонимания . . . . .	254
12.7. Психологическая совместимость. . . . .	257
<b>Глава 13. Позитивные взаимоотношения. . . . .</b>	<b>259</b>
13.1. Признательность (чувство благодарности) . . . . .	259
13.2. Уважительное отношение. . . . .	260
13.3. Доброжелательное отношение . . . . .	260
13.4. Чуткое отношение (отзывчивость) . . . . .	261
13.5. Симпатия. . . . .	263
<b>Глава 14. Негативные взаимоотношения . . . . .</b>	<b>271</b>
14.1. Конфликтные ситуации и конфликты. . . . .	271
14.2. Вражда . . . . .	275
14.3. Ненависть . . . . .	276
14.4. Ксенофобия. . . . .	278
14.5. Презрение . . . . .	279
<b>Раздел III. Практические аспекты общения</b>	
<b>Глава 15. Публичное выступление . . . . .</b>	<b>284</b>
15.1. Принципы информирования. . . . .	284
15.2. Методы информирования . . . . .	285
15.3. Оценка аудитории. . . . .	286
15.4. Учет обстановки выступления . . . . .	286

15.5. Вербальная и визуальная адаптация . . . . .	287
15.6. Как сделать свою речь убедительной . . . . .	292
15.7. Преодоление оратором нервозности. . . . .	295
<b>Глава 16. Деловое общение . . . . .</b>	<b>296</b>
16.1. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей, интервьюирование) . . . . .	297
16.2. Деловые споры . . . . .	312
16.3. Дискуссия . . . . .	317
16.4. Деловое общение по телефону . . . . .	322
16.5. Производственные конфликты . . . . .	324
16.6. Проведение деловых собраний и совещаний. . . . .	327
16.7. Стили руководства . . . . .	329
16.8. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива. . . . .	341
<b>Глава 17. Педагогическое общение . . . . .</b>	<b>343</b>
17.1. Характеристики педагогического общения . . . . .	343
17.2. Умения учителя, влияющие на эффективность общения . . . . .	344
17.3. Педагогический такт . . . . .	346
17.4. Культура речи учителя . . . . .	347
17.5. Личностные особенности учителя, затрудняющие общение с учащимися . . . . .	350
17.6. Имидж учителей . . . . .	354
17.7. Виды воздействий учителя на учащихся . . . . .	357
17.8. Психологическая характеристика различных форм воздействия учителя на учащихся . . . . .	357
17.9. Затруднения молодых учителей в общении. . . . .	372
17.10. Стили педагогического общения. . . . .	374
17.11. Взаимоотношения учителей с учащимися. . . . .	383
17.12. Общение учителей с родителями учащихся . . . . .	385
17.13. Поведение учителя в конфликтных ситуациях . . . . .	387
<b>Глава 18. Межличностные отношения и общение в семье . . . . .</b>	<b>394</b>
18.1. Выбор партнера по браку . . . . .	394
18.2. Коммуникативные потребности и цели, реализуемые в браке . . . . .	398

18.3. Совместимость супругов .....	398
18.4. Отношения между супругами: кто в семье главный .....	402
18.5. Типы жен и особенности их общения .....	407
18.6. Привязанность детей к родителям .....	408
18.7. Стили общения и взаимодействия с детьми отцов и матерей .....	414
18.8. Воспитание детей родителями в процессе семейного общения .....	417
18.9. Отношение детей к матери и отцу .....	426
18.10. Удовлетворенность супругов браком .....	428
18.11. Кризисы в семейных отношениях .....	433
18.12. Общение и взаимоотношения пожилых родителей с родственниками .....	435
18.13. Взаимоотношения невестки и свекрови .....	436
<b>Приложения .....</b>	<b>439</b>
Методика «Потребность в общении» .....	439
Методика «Мотивация аффилиации» .....	440
Диагностика состояний и намерений людей по позе и жестам в процессе общения .....	444
Методика «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности» .....	454
Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов .....	456
Тест оценки коммуникативных умений собеседника .....	458
Методика «Склонность к одиночеству» .....	459
Методика UCRL для выявления степени одиночества .....	460
Методика «Одиночество» (О. Б. Долгинова) .....	461
Тест-опросник Г. Айзенка для диагностики экстраверсии— интроверсии и нейротизма (EPQ, форма А) .....	462
Опросник Г. Айзенка (подростковый) для выявления выраженности экстраверсии—интроверсии и нейротизма .....	465
Шкала общительности из Фрайбургского личностного опросника FPI (форма Б) .....	468
Опросник В. Ф. Ряховского для определения уровня общительности ..	469
Методика «Конфликтная личность» .....	470
Шкала «Раздражительность» из Фрайбургского личностного опросника FPI (форма Б) .....	473

Оценка способов реагирования в конфликте (К. Н. Томас) . . . . .	473
Методика А. Ассингера «Диагностика склонности к агрессивному поведению» . . . . .	476
Методика «Личностная агрессивность и конфликтность». . . . .	479
Обработка результатов . . . . .	482
Методика Г. Айзенка «Диагностика ригидности» . . . . .	483
Опросник для выявления выраженности макиавеллизма (склонности к манипулированию другими людьми) . . . . .	484
Методика «Измерение чувства вины и стыда» (Test of Self-Conscious Affect (TOSCA) Дж. П. Тангней (1989)) . . . . .	485
«Опросник вины» (Guilt Inventory) . . . . .	491
Тест «Ревнивы ли вы?» . . . . .	494
Методика «Диагностика уровня эмпатии» И. М. Юсупова . . . . .	496
Методика В. В. Бойко «Диагностика уровня эмпатии» . . . . .	498
Опросник интерперсонального диагноза (Т. Лири, Р. Л. Лафорже, Р. Ф. Сучек) . . . . .	501
Методика изучения застенчивости . . . . .	507
Шкала застенчивости из Фрайбургского личностного опросника FPI (форма Б) . . . . .	512
Стенфордский опросник застенчивости . . . . .	512
Методика «Робость, стеснительность» . . . . .	519
Самооценочный тест «Характеристики эмоциональности» . . . . .	520
Тест «Умеете ли вы слушать?» (1) . . . . .	522
Тест «Умеете ли вы слушать?» (2) . . . . .	524
Анкета «Учитель – ученик» . . . . .	524
Тест «Трансактный анализ общения» . . . . .	526
Методика «Самооценка стиля управления» . . . . .	528
Методика А. Л. Журавлева «Стиль руководства» . . . . .	530
Тест «Стиль управления» . . . . .	538
Методика Е. П. Ильина «Склонность к определенному стилю руководства» . . . . .	543
Методика оценки уровня демократизации управления по стилевым характеристикам . . . . .	546
Методика «Дипломатичный и авторитарный стили поведения на деловом совещании» . . . . .	547
Тест на оценку самоконтроля в общении (Марион Снайдер) . . . . .	550

---

Шкала оценки психологического климата в коллективе . . . . .	551
Тест «Восприятие индивидом группы» . . . . .	552
Тест «Любят ли вас люди?» . . . . .	557
Программа изучения профессионально-педагогической общительности . . . . .	558
Тестовая карта оценки стиля коммуникативной деятельности учителя . . . . .	560
Опросник «Взаимоотношения со своими детьми» . . . . .	561
Тест «Хороший ли отец ваш супруг?» . . . . .	562
Тест «PARI» — «Родительско-детские отношения» . . . . .	563
Тест «Родители глазами ребенка» . . . . .	572
Тест «Подростки о родителях» . . . . .	578